

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Singkat PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek

Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional

terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni Bank BNI Syariah, BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, dan BNI Remittance.

BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

3.2 Visi dan Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya

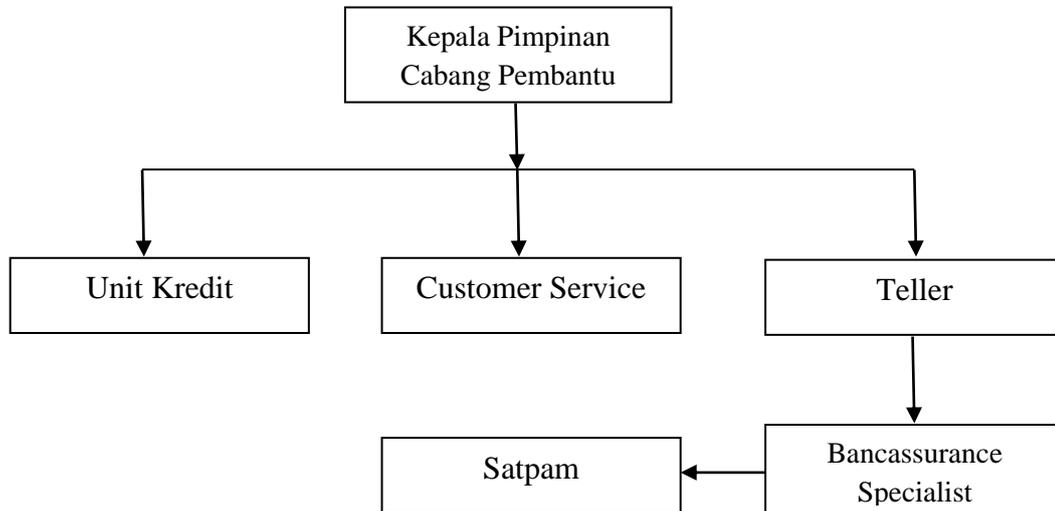
- **Visi BNI**

”Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja”

- **Misi BNI**

- 1) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.
- 2) Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
- 3) Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- 4) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas.
- 5) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

3.3 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya



Sumber : BNI KCP Ciawi

Gambar 3.1 struktur organisasi PT BNI KCP Ciawi

Dalam struktur Organisasi di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya tersebut dapat dijelaskan secara singkat tugas dan fungsi dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan Cabang Pembantu

Pimpinan cabang pembantu berwenang dan bertanggung jawab secara umum sebagai system administrasi utama, diantaranya bertugas sebagai berikut :

- a. Memutuskan pemberian biaya.

- b. Mengawasi pemberian biaya.
- c. Memonitor setiap kelancaran portofolio pembiayaan dan bertanggung jawab kepada dewan direksi .
- d. Mengkoordinasi account officer yang secara langsung berhadapan dengan debitur.
- e. Membuat dan memutuskan suatu kebijakan pembiayaan

2. Unit Layanan Kredit

- a. Meningkatkan daya guna uang, artinya unit layanan kredit bertugas untuk mengalihkan status uang yang tidak bergerak atau pasif menjadi uang yang bergerak atau aktif.
- b. Meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang.
- c. Meningkatkan daya guna barang.
- d. Meningkatkan motif usaha

3. Customer Service

Fungsi customer service adalah seorang service harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan berbagai masalah-masalah yang dihadapi oleh pelanggan atau tamunya. Tugas customer service yaitu memberikan pelayanan prima dan membina hubungan baik dengan nasabah, klien atau pelanggan. Seorang customer service juga harus bertanggung jawab dari awal sampai akhir pelayanan tersebut. Customer service juga mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penerima tamu. Dalam hal ini seorang customer service melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan tamu serta memberikan

informasi yang diinginkan selengkap mungkin secara ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu member perhatian, berbicara dengan suara jelas serta lembut, dan memakai bahasa yang mudah dimengerti nasabah.

- b. Customer Relation Office. Artinya bahwa customer service yaitu orang yang dapat membina hubungan baik dengan nasabah, sehingga nasabah mendapatkan kepuasan, senang, dan juga semakin percaya. Customer service harus menyiapkan formulir ataupun brosur untuk nasabah, serta ikut membantu mengisi formulir jika ada nasabah yang kurang mengerti cara pengisiannya.
- c. Komunikator. Dengan cara memberikan berbagai informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabahnya, juga sebagai tempat menampung berbagai macam keluhan, keberatan ataupun sebagai tempat konsultasi.

4. Teller

Fungsi seorang teller adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah atau calon nasabah di sebuah bank. Fungsi teller menjadi sangat krusial karena setiap hari merekalah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus ditunjang penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua teller.

Tugas :

- a. Seorang teller yang baik harus datang tepat waktu sesuai dengan jam yang sudah ditentukan bank, memastikan semua perlengkapan

berfungsi dengan baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu bullpen, dll)

- b. Jika ada nasabah maka harus bersiap ramah, member greeting (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terimakasih jika sudah selesai) member senyum di awal dan di akhir pertemuan.
 - c. Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, mengenakan id card, dsb)
 - d. Jika ada nasabah yang ingin setor/tarik tunai maka teller wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang didepan nasabah.
 - e. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di system computer bank.
 - f. Setelah selesai setor/tarik tunai, teller wajib memberikan slip transaksi kepada nasabah dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan.
 - g. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas yang ada di sistem dengan kas yang ada di terminalnya
5. Bancassurance Specialist

Bancassurance Specialist (BAS) BNI Life adalah salah satu tenaga profesional dan terlatih yang ditugaskan memberikan solusi tentang keuangan untuk para nasabah melalui berbagi produk-produk asuransi kesehatan, pension, pendidikan dan investasi.

6. Satpam

Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan kerja perusahaan khususnya pengamanan fisik.

Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab satpam yang bekerja di bank :

- a. Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai depan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- b. Membuka pintu, menyambut dan member salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- c. Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tingkah laku nasabah mencurigakan.
- d. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- e. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

3.4 Budaya Perusahaan

Budaya Kerja BNI "PRINSIP 46" merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari :

Empat Nilai Budaya Kerja BNI :

- a. Profesionalisme
- b. Integritas
- c. Orientasi Pelanggan
- d. Perbaikan Tiada Henti

Enam Nilai Perilaku Utama Insan BNI :

- a) Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik
- b) Jujur, Tulus dan Ikhlas
- c) Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab
- d) Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
- e) Senantiasa Melakukan Penyempurnaan
- f) Kreatif dan Inovatif

Setiap Nilai Budaya Kerja BNI memiliki Perilaku Utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh Insan BNI, BNI selalu percaya bahwa pegawai merupakan salah satu aset paling berharga bagi organisasi dan perusahaan manapun. Keberlanjutan tidak akan mungkin dicapai tanpa andil dari pegawai. BNI pun berusaha menciptakan kondisi dan pengalaman bekerja terbaik untuk seluruh pegawai. BNI menginginkan setiap pegawai merasa bangga menjadi bagian dari keluarga BNI serta dapat berkarya dan menorehkan prestasi bersama. Tentunya, tanpa dedikasi dan kerja keras seluruh pegawai, BNI tidak akan mungkin tumbuh dengan baik dan mencapai keberlanjutan.

3.5 Logo Perusahaan



Gambar 3.1 logo BNI sekarang

PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk atau yang lebih dikenal dengan nama Bank BNI didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 lalu dan menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Orang Republik Indonesia (ORI) sebagai alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia

BNI sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2/1946. Hingga akhirnya pada tahun 1955 bank ini beroperasi sebagai bank komersial.

Sejak berdirinya tahun 1946 hingga tahun 1988, BNI sudah menggunakan logo dengan akronim BNI (Bank Negara Indonesia) yang sekaligus menunjukkan tahun berdirinya 1946. Dengan menggunakan latar belakang berwarna merah dan huruf berwarna kuning, logo ini sangat terlihat sangat mencolok.



Gambar 3.2 Logo BNI tahun 1946-1989

Peubahan logo BNI terjadi pada tahun 1988 dengan merombak total semua bentuk desain dan warnanya. Jika sebelumnya dominan dengan warna merah dan kuning, logo baru BNI pada saat itu lebih dominan warna biru dan sedikit warna oranye. Obyek baru muncul dalam logo BNI, yakni sebuah kapal layar dengan aksentuasi warna oranye pada badan kapalnya. Logo ini lebih terlihat elegan jika dibanding sebelumnya.



Gambar 3.3 Logo BNI 46 tahun 1988-2004

Identitas baru BNI kembali diluncurkan kepada publik pada tahun 2004 lalu. Penyederhanaan logo sangat tampak dari berkurangnya berbagai elemen grafis yang ada pada desain sebelumnya.



Gambar 3.4 Logo Bank BNI yang berlaku sejak tahun 2004 hingga sekarang

Sebagaimana yang dikutip dari *indonesia.go.id*, desain ulang logo dimaksudkan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah organisasi yang baru. Identitas tersebut merupakan ekspresi brand baru yang tersusun dari simbol 46 dan kata BNI yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI.

Penggunaan Huruf

Huruf BNI dibuat dalam warna turquoise baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik.

Simbol 46

Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka 46 diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

Palet Warna

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.

Logo 46 dan BNI mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan menggunakan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

3.6 Tata Letak PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya

Jl. Pelita I Nomor 09, Ciawi Tasikmalaya Jawa Barat 46156, website : www.bni.co.id

3.7 Orbitrase

Pada saat ini semua perusahaan khususnya perusahaan dibidang perbankan bersaing sangat ketat. Setiap bank bersaing dalam mempublikasikan dan mempromosikan produk jasa pelayanan kepada masyarakat, agar memperoleh simpati dengan standar pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut. Sebab tidak mudah mencari dan menarik

nasabah, dengan banyaknya jumlah bank yang ada serta menawarkan berbagai keunggulan.

Peran *Customer Service* pada sebuah perusahaan khususnya perusahaan jasa perbankan seperti PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya sangat penting. *Customer Service* diharapkan dapat berperan dalam pencapaian tujuan perusahaan melalui berbagai macam pelayanan yang diberikan, salah satunya adalah menjadi penghubung antara nasabah dengan bank, serta menjalin dan mempertahankan hubungan baik, sehingga dapat membatasi persoalan yang mungkin akan muncul diantara bank dan nasabah.

Peran *Customer Service* juga pada intinya yaitu melayani kebutuhan nasabah demi tercapainya suatu tujuan yang dicapai oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya, yang kegiatannya melakukan aktivitas-aktivitas yang melibatkan antara pihak pertama, pihak kedua dan beberapa pihak yang memiliki hubungan bisnis atau keuangan dan perbankan pada khususnya. Dan kemungkinan besar menghasilkan kesepakatan bersama yang mengikat antara semua pihak yang terlibat di dalam transaksi.